



**Revisión del Sistema de Calidad
del Área Institucional**

Comité de Calidad de ESIC

23 mayo 2018

Elaborado por:

Nombre y Puesto: Gracia Serrano. Dirección de Calidad y Acreditaciones

Revisado y Aprobado por:

Nombre y Puesto: Teresa Freire. Secretaria General

Fecha de entrega a Secretaria General y Dirección de Calidad y Acreditaciones: 16/05/2018

INDICE

Contenido:

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 en el área	3
2. Resultados de las Auditorías Internas en el área	3
3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área	3
4. Medición de Procedimientos (Indicadores)	3
5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área 3	
6. Plan de Formación en el área	4
7. Mejoras incorporadas en el área	4
Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.....	4
Organización de la Unidad de Calidad y Acreditaciones durante este año:	4
8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC.	5
9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.	6
10. Otros temas que se quieran comentar.	6
11. Política de Calidad para su revisión	6

1. Objetivos Revisiones (Objetivos 16/17) y nuevos objetivos en curso 2018 en el área

Objetivos revisados del 16/17 Institucional y propuestas para 2018.



Plantilla Objetivos
Compromiso 2020 C



Objetivos Anuales



Plan de Acción

ACREDIT/Anuales CALIDAD Y /

Se han alcanzado temas propuestos y otros que han quedado pendientes que se están desarrollando en planes anuales del 17/18 como son Docencia y el proyecto de revisión del Sistema de Calidad y Audit renovación. Por otro lado, se está avanzado con proyectos innovadores de certificación como son Accesibilidad universal.

En el resto de áreas se espera que el objeto de este comité revise objetivos de calidad y no de negocio que es el punto decidió en el comité de calidad 2017.

2. Resultados de las Auditorías Internas en el área

Se observa la necesidad de unificar procedimientos institucionales adaptados a la nueva organización.

Esta adaptación ya se está llevando a cabo en la revisión de procedimientos en 2018 que permitirá evidenciar la puesta en correlación de procedimientos actualizados y mejorados frente a organización y normativas y por tanto auditorias que se basen en ellos. Este año ha sido un plan de auditoria dificultoso por las desviaciones de procedimientos no actualizados frente a las realidades existentes junto a la implantación de normas no recogidas en procedimientos.

3. Satisfacción y sugerencias de los Grupos de Interés en el área

Se han recogido en los diferentes informes de área. La encuesta institucional de infraestructuras y clima laboral está pendiente de revisión por parte del Comité de Dirección. La última encuesta fue 2015.

4. Medición de Procedimientos (Indicadores)

Se pone en marcha una nueva Ficha de medición de indicadores. Se ha decidido realizar una revisión de indicadores en el proceso de revisión de procedimientos de 2018 que vinculen a medición de procedimientos y no mediciones de negocio. Las mediciones de negocio son realizadas, pero se rinde cuenta en otros comités que no son los de Calidad. A pesar de ello, se requiere una revisión de indicadores de procedimientos en EE e Idiomas que aún recogen indicadores de negocio y no están publicados junto a los procedimientos (segunda hoja).

5. Reconocimientos (felicitaciones, quejas y sugerencias) de los grupos de interés en el área

Se han recogido en los diferentes informes de área.

6. Plan de Formación en el área

A continuación se anexa la formación revisada de 16/17 además de la que está en marcha de 17/18



PLAN ANUAL DE
FORMACIÓN UNIDA



PLAN ANUAL DE
FORMACIÓN UNIDA

Como se observa los cursos planificados se han desarrollado en 16/17 o se han trasladado al 17/18. Todos realizados.

La eficacia de la formación recibida ha sido valorada positivamente en terminos generales por los asistentes. En principio la formación de SGS debería haber tenido un alcance mayor para la norma ISO 2015 pero no pudo ser por tiempos.

Por parte del curso de ANECA, estuvo muy focalizado en terminos generales y se hubiera agradecido que se entrara en buenas prácticas de como acometer requisitos del programa Audit.

7. Mejoras incorporadas en el área

A continuación se describe las actividades y cuestiones de mejora que se han realizado así como propuestas de mejora para el área de la Unidad de Calidad.

Las mejoras del resto de las áreas de la Escuela están descritas en los informes de revisión del sistema de Gestión.

Organización de la Unidad de Calidad y Acreditaciones durante este año:

Reuniones trimestrales. (enero 18/ marzo 18/ junio 2018 pendiente de celebrar)



18 01 29 Acta
Reunión Unidad de



18 04 19 Acta
Reunión Unidad de

1. Las personas que forman parte de la unidad de calidad tienen a su vez otras funciones el Área en el que trabajan de la Escuela y por tanto requiere de un gran esfuerzo el dar respuesta a las actividades que se requieren cada día más en el ámbito de Calidad.
2. Dependencia jerárquicamente de cada dirección de área y funcionalmente de la dirección de calidad y acreditaciones que a su vez reporta toda la actividad de la unidad de calidad a Secretaría General.
3. Tenemos un único sistema de gestión que debemos preservar e implicar a todos los programas respetando las idiosincrasias de cada programa/área. Se está llevando acabo y se debe reforzar la convivencia del sistema de gestión con las normativas que se marcan para el cumplimiento de acreditaciones tipos EPAS o AMBA y no separar los sistemas. Este año se ha continuado con procesos desvinculados entre los procesos para acreditaciones privadas frente a sistema de gestión de ESIC. Se ha evidenciado la separación de sistemas en la documentación, así como en las auditorias en algunos procesos de acreditación que deberá mejorarse.
4. Valoración positiva en todas las renovaciones de títulos sobre el Sistema de Gestión de Calidad en ESIC. Reconocimiento externo.

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

5. Se evidencia la coordinación que ha habido con la Dirección de Área de Grado durante este año con la asistencia de la Dirección de Calidad y Acreditaciones a las reuniones convocadas por la Dirección para seguimiento de temas de Calidad, así como Renovaciones.
6. Se ha incorporado como mejora funcionamiento en la organización de área e institucional de Calidad, el envío desde la Dirección de Calidad de todas las comunicaciones relevantes de la Unidad de Calidad y Acreditaciones a las Direcciones de área, así como las Actas de las reuniones celebradas por dicha unidad.
7. **Distribución de tiempos anuales:**
 - a. proceso de revisión de procedimientos Grado, Postgrado, Icemd e Institucional entre septiembre a febrero 2017, Se ha realizado finalmente en Enero a Mayo 2018. Cada área explicará en su exposición el desarrollo de este proyecto.
 - b. proceso de Auditorias, realizado por responsables de calidad de grado, postgrado, EE y dirección, Necesidad de incorporar a estos procesos a todo el personal de la unidad para dar cobertura a todo el alcance en áreas y campus.
8. Se ha realizado una revisión del **Comité de Calidad** pasando a ser dirigido por la **Secretaría General**, así como la dependencia del área de Calidad y Acreditaciones de la Secretaría General desde el inicio de curso 17/18, según los cambios organizativos generales adoptados en este curso.
9. **Implantación de mejoras detectadas de las auditorias post auditorias durante el 2017 así como revisión de las desviaciones NC**, no se ha realizado hasta auditorias de 2018, dado que al final son procesos que por la carga de trabajo de todos los implicados y la falta de un soporte informática para las personas que forman la unidad de calidad no es posible llevar ese seguimiento con todos los implicados. Necesidad de revisión de actividad por parte de personal de la unidad de calidad y de un soporte informático para la gestión de Auditorias.
10. Se requiere de nuevo se retomen la revisión de **plan de encuestas** de las áreas de Idiomas, EE e ICEMD, así como encuesta Docencia para títulos de grado y master. (pendiente) Por otro lado se sigue con un proveedor para gestión del mayor número de encuestas de la escuela hasta que exista una plataforma propia en la Escuela.

8. Conclusión Global de la situación del SGC del área y próximos pasos, así como las mejoras propuestas para el SGC.

- Puesta en marcha de **revisión de procedimientos institucionales y áreas de Grado, Postgrado e Icemd** como mejora ya en marcha en 2018
- Puesta en marcha de **Sistema de Riesgos** y oportunidades en áreas con alcance Iso (EE, idiomas, e Icemd)
- Puesta en marcha del proceso de **renovación Audit**
- Puesta en marcha de **revisión de Docencia en 2018** para su implementación una vez sea revisado por Aneca con el objetivo de que sea un modelo para medir la calidad docente que desea ESIC establecer cumpliendo a su vez normativas de ANECA.
- **Apoyos a Renovaciones durante 2017** y necesidad de implementar los Planes de Mejora por las áreas que han surgido en las renovaciones como parte de sistema de gestión de las áreas.
- Continuidad del **Sistema de Riesgos en las áreas implementadas** y que permitan ver la validez del sistema para que sea extrapolable a resto de áreas.

Comité de Calidad. 23 mayo 2018

- Necesidad de cubrir la **operativa de Calidad mediante un Software** además de incorporar los procesos de encuestas en una plataforma integrada con el gestor de la escuela dado que la externalización provoca no solo una sobrecarga de trabajo en el personal de la unidad sino gran dificultad de cara a la obtención de tasas de respuestas representativas y difusión de los resultados internamente. Procesos totalmente artesanales.

9. Análisis beneficios y mejoras propuestas de la nueva estructura del Comité de Calidad y Unidad de Calidad.

Se requiere mejorar la sistematica de las coordinaciones con algunas de las áreas que permita incluir la Dirección de Calidad como apoyo y asesoramiento y coordinación en la operativa de la Dirección del Área y Responsable de Calidad, en el ámbito de Calidad y Acreditaciones, y no solo el trabajo coordinado con el responsable de calidad.

Necesidad de analizar la estructura de la Unidad de Calidad y Acreditaciones dentro de la nueva organización de University y Business School.

10. Otros temas que se quieran comentar.

11. Política de Calidad para su revisión

La Política de Calidad se revisa y se aprueba una nueva edición.



Política de Calidad
de ESIC Ed.2.pdf